

ふるさとえな応援寄附金管理等業務  
仕様書

令和6年6月

恵那市 まちづくり企画部 企画課

## 1. 業務名

ふるさとえな応援寄附金管理等業務

## 2. 業務の目的

ふるさとえな応援寄附金に係る事務を委託し、効率的な事務を行うとともに、返礼品提供事業者のサポートを充実させ、また、本市の魅力発信や地場製品のPRについて専門的な知見を有する者に支援させることにより、市内事業者及び地域の活性化を図り、さらには寄附金の増加を図ることを目的とする。

## 3. 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

※受託者による業務の開始日は令和6年10月1日を想定しており、契約締結日から令和6年9月30日までは業務開始に向けた準備期間とする。この間に発生する費用については、受託者が負担するものとする。

## 4. 業務の内容

ふるさとえな応援寄附金管理等業務（以下「本事業」という。）における業務の内容は、次の（1）から（9）までとする。

- （1）返礼品の企画開発等に関する業務
- （2）ポータルサイトの管理・運営及び返礼品の紹介記事作成に関する業務
- （3）寄附金額及び寄附者のデータ管理・分析に関する業務
- （4）寄附者からの問い合わせに関する業務
- （5）返礼品提供事業者からの問い合わせ・支援に関する業務
- （6）返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送管理に関する業務
- （7）クラウドファンディング型ふるさと納税実施に関する業務
- （8）プロモーションに関する業務
- （9）その他業務の目的を達成するために必要な業務

## 5. 業務の詳細

- （1）返礼品の企画開発等に関する業務

①本市が提供する情報、受託者が自ら入手した情報等を基に、本市が定める

「恵那市ふるさとえな応援寄附金取扱要綱」、「恵那市返礼品提供事業者募集要綱」、国が定める「地場産品基準」、その他関係法令に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を開発・開拓すること。なお、返礼品等については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な返礼品の企画開発に努め、本市へ提案すること。

- ②返礼品提供事業者が本市に提出する申請書等を作成する際の調整や支援を行うこと。この際、返礼品提供事業者とコミュニケーションを密にし、返礼品の情報や地場産品基準に該当すること、調達価格、在庫数、受付期間等の必要事項のヒアリングや実地調査を行うとともに、ふるさとの納税の制度や返礼品送付にかかる方法などを具体的に説明すること。なお、返礼品提供事業者に接触する際は、想定している返礼品が地場産品基準に適合するかどうかなどを、あらかじめ本市と協議の上で行うこと。
- ③返礼品として登録するかどうかは、受託者によるヒアリングや実地調査の結果を基に、本市が総務省に確認を行った上で、本市が決定する。
- ④寄附金額は、返礼品提供事業者からの調達価格や配送料を基に受託者が本市へ提案し、本市の承認をもって決定する。
- ⑤既に取り扱いを開始している返礼品について、返礼品提供事業者から内容変更等の申し出があった場合、速やかに対応すること。

## (2) ポータルサイトの管理・運営及び返礼品の紹介記事作成に関する業務

- ①本市が利用している下記のふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイトという。）の自治体ページ及び返礼品ページの作成、掲載情報の更新・管理運営を適切に行うこと。
  - ・ふるさとチョイス（株式会社トラストバンクが提携するパートナーサイトの運用等を含む。）
  - ・楽天ふるさと納税
  - ・ふるなび
  - ・JALふるさと納税

なお、上に掲げたポータルサイト以外にも本市が新たにポータルサイトを導入する場合は、その都度対応すること。

- ②新規返礼品情報の登録、更新は、本市及び総務省が返礼品を承認した後、

原則 1 週間以内に行い、寄附申込の受付を開始すること。

- ③返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理し、必要に応じて受託者が返礼品提供事業者への取材や返礼品等の撮影を行い、画像を加工し、返礼品の魅力発信や訴求力向上、各ポータルサイトの特性に応じた S E O（検索エンジン最適化）対策等、寄附者に対し効果的に P R できるような内容を充実させること。
- ④返礼品の「受付停止」及び「在庫なし」については、受託者が返礼品提供事業者に対し停止理由や再開時期などを確認し、速やかにポータルサイトの掲載内容を見直す等、適切な管理を行うこと。
- ⑤本市が独自のふるさと納税受付サイトで寄附受付を行う際、受託者は当該サイトの構築及び寄附受付ページの作成を行うこと。
- ⑥ポータルサイトにおける寄附者レビューへの対応を行うこと。

### （３）寄附金額及び寄附者のデータ管理・分析に関する業務

- ①寄附情報等の管理に当たっては、現在本市にて寄附情報を一元管理している寄附情報管理システムの「ふるさと納税 do（株式会社シフトセブンコンサルティング提供）」を利用すること。
- ②ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附情報管理システムにより一元的に管理すること。
- ③寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、本市から寄附者情報の提供を受け、申し込み状況、納付状況及び返礼品の申し込みに関する各種情報等を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は直接寄附者に連絡し補完すること。
- ④寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、市場や寄附の動向、取組の効果等について分析を行い、その結果及び今後の対策を提案し、本市へ毎月 1 回以上報告、協議し、実行することにより事業効果を最大化するよう努めること。

### （４）寄附者からの問い合わせに関する業務

- ①寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等、寄附者等からの問い合わせに対応するため、問い合わせ窓口（電話及びメール）

を設置し、使用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示すること。

- ②問い合わせ窓口（電話）の対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。ただし、年末年始等の繁忙期については、本市と協議の上、人員の増員や受付時間の延長、休日の対応等を行うこと。
- ③受託者は、問い合わせ窓口へ寄せられた問い合わせ内容等について、寄附情報管理システムに記録し、本市と情報共有すること。
- ④緊急かつ重要な問い合わせ等については、速やかに本市に電話又は対面にて報告し、本市と受託者の協議の上対応すること。
- ⑤返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合には、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市及び寄附者に報告を行うこと。

#### （５）返礼品提供事業者からの問い合わせ・支援に関する業務

- ①返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品提供事業者への助言や指導監督を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題等があればその解消を行うこと。
- ②年１回以上、返礼品提供事業者に向けた勉強会を開催し、返礼品提供事業者のスキルアップ、返礼品の魅力向上につながる情報等を共有し、市内の返礼品提供事業者と関係性構築を図ること。なお、開催時期については、本市と協議の上、適切な時期・方法により実施すること。
- ③定期的に本市及び返礼品提供事業者を直接訪問してコミュニケーションを図るとともに、良好な関係を構築すること（円滑な本事業の開始に向けて、あらかじめ返礼品提供事業者と良好な関係を構築していることが望ましい。）。

#### （６）返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理に関する業務

- ①受託者は、本市が承認した価格で返礼品が提供されるよう返礼品提供事業者と調整し、返礼品の発注及び配送手配を行うこと。
- ②受託者は、寄附金の入金を確認でき次第、速やかに返礼品提供事業者へ返

礼品の発注を行うこと。

- ③各ポータルサイトにおける在庫の確認を適切に行い、寄附機会の損失を防ぐよう、ポータルサイト間での適切な在庫配分に努めること。
- ④返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信するなど寄附者の利便性が向上する施策を実施すること。また、冷蔵・冷凍便や賞味期限が短い返礼品は、必要に応じて、事前に配達日の調整を行うこと。
- ⑤返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、迅速に寄附者等への対応を行うこと。
- ⑥返礼品の配送にあたり、返礼品提供事業者の負担軽減を図り、また、配送料が安価となるよう常に工夫を行うこと。

#### (7) クラウドファンディング型ふるさと納税実施に関する業務

- ①本市がクラウドファンディング型ふるさと納税による寄附受付を行う際、受託者はポータルサイトの寄附受付ページの作成をすること。なお、本市独自のふるさと納税受付サイトを開設した際にも同様に対応すること。
- ②クラウドファンディング型ふるさと納税に係る受付サイトからの寄附も通常の寄附同様に対応すること。

#### (8) プロモーションに関する業務

- ①返礼品の紹介だけでなく本市や寄附の使い道等の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- ②寄附額の増加を実現するため、寄附者の動向、人気の返礼品、市場の流通等、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを活用した効果的なプロモーションを提案し、本市と協議の上、実施すること。
- ③各ポータルサイトにおいて検索連動型運用広告に出稿し、効果的に運用すること。
- ④本市のふるさと納税や返礼品をPRするために、本市がイベント等に出店する際には、返礼品提供事業者との調整や出店ブースの運営支援を行うこと。
- ⑤メルマガやSNS、紙媒体等を用いた情報発信を行うこと。

#### (9) その他

- ①本事業の実施にあたっては、各法令等の内容を遵守すること。
- ②平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代30%を含み、各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、本事業（提案する新たな取り組みを含む。）が実施できるよう管理するとともに、経費の削減に向けた提案及び取り組み支援を行うこと。
- ③履行期間内に受けた寄附申し出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、履行期間満了後も責任をもって行うこと。
- ④本仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、通常の業務形態において当然と認められる事項に関しては受託者の責任において補充するとともに、本市と受託者で協議の上、決定するものとする。

### 6. 返礼品の契約不適合責任

- (1) 本市は、寄附者に対して、返礼品の契約不適合責任を負担しない。
- (2) 返礼品提供事業者は、寄附者に対して契約不適合責任を負担するものとし、受託者は、責任問題が生じたときは、上記5（4）により、寄附者に対応すること。

### 7. 寄附情報等の管理

受託者は、本事業に関する資料を書面又は電磁的記録により履行期間後10年以上保存すること。

### 8. 委託料等の支払いについて

- (1) 受託者は、1か月ごとに寄附金額、寄附件数等の寄附受付状況が分かる報告書を本市に提出する。

※委託料は、寄附情報管理システム「ふるさと納税 do」から入金の手続きが確認できた寄附金額を基に算出した額とし、寄附金額は「ふるさと納税 do」の寄附受付日を基に算出した額とする。なお、委託料は令和6年10月1日以降の寄附分を対象とする。

- (2) 受託者は、報告書を基に、委託料等に係る請求書を本市に提出するもの

とする。

- (3) 本市は、請求書を受領した日から起算して原則30日以内に受託者へ支払う。

(参考) 本市と受託者の費用分担

| 業務の内容 | 項目                             | 本市 | 受託者 |
|-------|--------------------------------|----|-----|
| (2)   | ポータルサイト利用料                     | ○  |     |
|       | 寄附者の決済手数料                      | ○  |     |
|       | サポート系ツール利用料                    |    | ○   |
|       | 返礼品画像の撮影・加工に要する費用              |    | ○   |
| (8)   | 検索連動型広告料(楽天RPP・ふるさとチョイスPR枠出稿料) | ○  |     |
|       | 上記以外の広告料やイベント出展料               | ○  |     |

※表に記載の無い項目については、原則、受託者の負担とする。

※サポート系ツールとは「Furusato360(レッドホースコーポレーション株式会社提供)」や「ECマスターズ(日本ECサービス株式会社提供)」などを指す。なお、本市では現在これらのサポート系ツールは使用していない。

## 9. 再委託の禁止

受託者は、業務の全部を第三者に一括して再委託してはならない。ただし、本市との協議の上、業務の一部を委託することできるものとし、この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得るものとする。

また、再委託する場合、受託者は、再委託先の業務履行状況について責任をもって適切に管理を行い、本事業に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

## 10. 著作権等の取扱い

本事業において使用する写真、デザイン、成果物等の所有権、著作権(著作権法(昭和45年法律第48号)第21条から第28条までに規定する権利を含む。)及びその他の権利については、本市に帰属し、二次利用を可能とする。なお、本市が利用するにあたり、第三者から権利侵害等の主張を受けた場合、受託者は自

己の責任と費用において当該紛争を解決し、本市に一切の損害を及ぼさないものとする。

#### **1 1．報告及び検査**

本市は必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、検査することができる。

#### **1 2．情報セキュリティの確保**

本事業の履行に当たり、個人情報を含む情報の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、本市が定める情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行うこと。

#### **1 3．個人情報の保護**

受託者は、本事業の履行にあたり、知り得た本市の機密に関する事項及び個人情報に関する事項については、恵那市個人情報等の取扱いに関する管理規程その他関係法令に基づき適正に管理し、履行期間中はもとより、履行期間後においても第三者に漏洩してはならない。このことについては、再委託先も同様とする。

#### **1 4．損害賠償**

受託者は、本事業の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本市、返礼品提供事業者、寄附者又は第三者の責めに帰する理由により生じたものについては、この限りではない。

#### **1 5．その他**

- （１）業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- （２）本事業の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- （３）業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- （４）仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議すること。